

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0069

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaries)

Datum uitspraak	28 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de consument
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de 'Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire fraude' en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Samenvatting

Privacyklacht. Op naam van de consument zijn betaalrekeningen geopend bij diverse banken. Daarna is een frauduleuze betaling bijgeschreven op één van die betaalrekeningen. De bank heeft de NAW-gegevens van de consument gedeeld met een gedupeerde. De consument heeft daarover geklaagd. Hij stelt dat hij de betaalrekening niet zelf geopend heeft en slachtoffer is van identiteitsfraude. De commissie is van oordeel dat de bank die gegevens heeft mogen delen met de gedupeerde. Geen strijd met de AVG. De vordering is afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 22 november 2023 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie van identiteitsfraude. Derden hebben hem ertoe bewogen om zijn identiteitsgegevens af te geven, waarmee zij op zijn naam een bankrekening hebben geopend bij meerdere banken.

- 2.2 Op 24 mei 2024 heeft de bank de consument per brief laten weten dat er op 7 november 2023 een bedrag van € 765,20 is bijgeschreven op één van deze betaalrekeningen, onder vermelding van Thermomix TM6. Na een fraudemelding is op 20 november 2023 door middel van een interventieactie van een andere bank van het bijgeschreven bedrag een bedrag van € 682,65 teruggeboekt naar de betaalrekening van de gedupeerde. Volgens deze gedupeerde is dit geld onder een verkeerde voorstelling van zaken overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. Hiervan heeft zij op 10 november 2023 aangifte gedaan bij de politie.
- 2.3 De bank heeft de consument in haar brief van 24 mei 2024 verzocht om het resterende bedrag van € 82,55 aan de gedupeerde terug te betalen of anders zouden zijn naam, adres en woonplaats (hierna: NAW-gegevens) na 14 juni 2024 met de gedupeerde worden gedeeld. De consument heeft dit verzoek geweigerd met als reden dat hij niet de begunstigde is van de fraude.
- 2.4 Per brief van 22 juli 2024 heeft de bank aan de consument laten weten zijn NAW-gegevens met de gedupeerde te hebben gedeeld.

De klacht en vordering van de consument

- 2.5 De consument klaagt over het optreden van de bank. Hij licht dit als volgt toe. De bank had zijn NAW-gegevens niet mogen delen met de gedupeerde omdat dat een schending is van zijn privacy. Hij is zelf slachtoffer van identiteitsfraude en niet de ontvanger van het geld van de gedupeerde. De bank dient de gedupeerde te informeren dat zijn contactgegevens niet gebruikt mogen worden. Ook heeft de bank niet adequaat gereageerd op zijn verzoeken.

Het verweer van de bank

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Een opmerking vooraf

- 3.1 De commissie heeft de klacht van de consument opgevat als een schending van zijn recht op gegevensbescherming.

Waar gaat de klacht over?

- 3.2 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd de vraag of de bank de NAW-gegevens van de consument aan de benadeelde mocht verstrekken. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend. De redenen hiervoor zijn als volgt.

Mocht de bank de NAW-gegevens verstrekken?

- 3.3 De bank heeft zich gecommiteerd aan de ‘*Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude*’ (hierna: PNBf) van de ‘Betaalvereniging Nederland voor oplichting door een online nepverkoper’.¹ In de PNBf (zie bijlage) staat onder meer dat consumenten, als zij via het internet of aan de telefoon zijn opgelicht, onder bepaalde voorwaarden de NAW-gegevens kunnen opvragen van de rekeninghouder aan wie zij het geld hebben overgemaakt. Voor het volgen van de NAW-procedure zijn een proces-verbaal van aangifte door de gedupeerde en een melding van het IBAN-nummer van de rekeninghouder in het register Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO-register) vereist. Uit het dossier blijkt dat aan deze voorwaarden is voldaan. Daarnaast staat onweersproken vast dat de betaling is overgemaakt, via een overboeking of een betaalverzoek, van de Nederlandse betaalrekening van de gedupeerde naar de Nederlandse betaalrekening van de rekeninghouder. Onweersproken is gesteld dat het hierbij ging om een online nepverkoper. Hiermee is ook voldaan aan de NAW-procedure.
- 3.4 Vervolgens dient de bank een brief te sturen naar de rekeninghouder met het verzoek om de gedupeerde terug te betalen. Als de rekeninghouder na 21 dagen niet betaald heeft, geeft de bank zijn NAW-gegevens aan de gedupeerde. De bank heeft op 24 mei 2024 een dergelijke brief naar de consument gestuurd met het verzoek om voor 14 juni 2024 het resterende bedrag van € 82,55 aan de gedupeerde te voldoen. Bij brief van 22 juli 2024 heeft zij aan de consument laten weten de NAW-gegevens aan de gedupeerde te hebben verstrekt omdat het resterende bedrag niet aan de gedupeerde was overgemaakt. Niet ter discussie staat dat ook hiermee is voldaan aan de NAW-procedure. De commissie is van oordeel dat de NAW-procedure correct en tijdig is uitgevoerd door de bank. Hetgeen de consument over de zorgvuldigheid van de bank nog meer heeft aangevoerd, kan niet tot een andere uitkomst leiden.

Is de gegevensverstrekking in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG)?

- 3.5 De commissie volgt de bank in haar stelling dat de grondslag voor de verstrekking van de NAW-gegevens is het gerechtvaardigd belang van een derde aan wie deze gegevens zijn verstrekt.² Deze grondslag is te vinden in artikel 6, eerste lid, aanhef en onder f, van de AVG. Voor een geslaagd beroep op artikel 6 lid 1 onder f AVG moet zijn voldaan aan drie voorwaarden: 1) er is daadwerkelijk een gerechtvaardigd belang; 2) de verwerking is noodzakelijk om dit belang te behartigen en 3) het belang dat gediend is met de verwerking weegt zwaarder dan het belang van de betrokkene (in dit geval consument).³

¹ Zie hiervoor [Opvragen NAW van oplichter - Betaalvereniging Nederland](#).

² Hof van Justitie EU van 4 mei 2017, ECLI:EU:C:2017:336, RĪGAS SATIKSMĒ: een gerechtvaardigd belang van een derde kan een grondslag zijn voor de verwerking van persoonsgegevens.

³ Zie bijlage. Zie ook Hof van Justitie EU van 4 oktober 2024, ECLI:EU:C:2024:858 en Kifid GC 2023-0714B, r.o. 3.11.

- 3.6 Gelet op de toelichting van de bank is naar het oordeel van de commissie sprake van een gerechtvaardigd belang om de NAW-gegevens van de consument te verwerken. Voor de gedupeerde ('derde') is immers van belang dat zij haar geld in rechte kan terugkrijgen. Om dat belang te behartigen, heeft de bank onweersproken gesteld dat daarvoor de verstrekking van de NAW-gegevens noodzakelijk is. De commissie ziet geen andere, minder ingrijpende methode voor de gedupeerde om kennis te kunnen nemen van de NAW-gegevens van de consument. Wat de belangenafweging betreft, weegt de commissie mee dat de consument redelijkerwijs mocht verwachten dat zijn NAW-gegevens aan de gedupeerde zouden worden verstrekt als hij niet aan haar zou betalen. Hier was hij op gewezen in de waarschuwingsbrief van de bank van 22 juli 2024. Gelet hierop is het belang van de gedupeerde om in rechte haar geld terug te krijgen en daarvoor de consument in rechte te betrekken dusdanig zwaarwegend, dat het belang van de consument bij gegevensbescherming daarvoor moet wijken. Voor dat oordeel is mede van belang dat de bank zich heeft gecommitteerd aan de 'Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire fraude'. Ook als de commissie aanneemt dat de consument eveneens slachtoffer is geworden van een fraudeur en dat hij geen voordeel van de fraude heeft gehad, maakt niet dat de belangen van de consument daardoor zwaarder wegen dan het gerechtvaardigd belang van de gedupeerde. Gelet op de voorgaande overwegingen is voldaan aan de vereisten van artikel 6 AVG.

Slotconclusie

- 3.7 Aangezien aan de vereisten van de NAW-procedure is voldaan en toetsing aan de AVG niet tot het oordeel leidt dat de verstrekking van de NAW-gegevens onrechtmatig dan wel verboden is, zal de commissie de vordering van de consument afwijzen. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire fraude en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Hieronder zijn de relevante bepalingen opgenomen uit de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire fraude, die door de Nederlandse banken wordt ondersteund vanaf 4 januari 2021.

Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude

"(...) Als u via het internet of aan de telefoon bent opgelicht en u weet alleen het IBAN van degene die uw geld ontving, dan kunt u onder bepaalde voorwaarden de naam, het adres en de woonplaats (de NAW) opvragen van de rekeninghouder.

U kunt de NAW bij twee verschillende soorten oplichting bij uw bank opvragen:

- 1. Oplichting na een aankoop bij een online nepverkoper of nepwebwinkel.*
- 2. Oplichting met een vals tekstbericht of telefoontje, waarbij u hebt betaald zonder daar iets voor terug te krijgen, bijvoorbeeld voor een gift aan een (nep)vriend of omdat een (nep)bank daartoe opdracht gaf.*

Als ondanks het verzoek van de bank de ontvanger het geld niet aan u terugbetaalt, dan kunt u een brief met daarin de persoonlijke gegevens van de rekeninghouder ontvangen. Met de ontvangen NAW-gegevens mag u uitsluitend via een civiele rechtsprocedure uw geld terug laten eisen. (...)

Bent u opgelicht door een online nepverkoper of webwinkel, bijvoorbeeld op Marktplaats of Facebook? Dan kunt u bij uw bank de NAW van de oplichter opvragen als u aan deze voorwaarden voldoet: (...)

- 1. U bent opgelicht en hebt betaald voor een aankoop bij iemand die u verder niet kent. Dat kan bijvoorbeeld een online aankoop zijn via Marktplaats, via Facebook of bij een nepwebwinkel.*
- 2. U hebt wel betaald maar de verkoper heeft niets geleverd of opzettelijk iets heel anders geleverd wat veel minder waard is.*
- 3. U hebt aan de oplichter betaald via uw bank, naar het IBAN van de oplichter, met een overboeking of een mobiel betaalverzoek (bijvoorbeeld met een Tikkie).*
- 4. Uw betaling aan de oplichter is niet ouder dan 13 maanden.*
- 5. Uw eigen IBAN én het IBAN van de oplichter zijn Nederlandse IBANs die beginnen met de letters NL.*
- 6. U kunt de NAW van de oplichter zelf niet op een andere manier opzoeken of opvragen.*
- 7. U hebt via de website van de politie al online aangifte gedaan van deze oplichting, met uw DigiD. (...)*
- 8. U hebt op de webpagina 'Controleer verkoopgegevens' van de politie een waarschuwing over het IBAN van de oplichter gekregen, in een rood kader. (...)*

9. *U hebt al geprobeerd om de betaling terug te krijgen van de oplichter of van een handelsplatform maar dat is niet gelukt.*

Bent u opgelicht met een vals tekstbericht of een telefoontje, zogenaamd van bijvoorbeeld een goede vriend, een bank, een bekend bedrijf of een overheidsinstelling? Dan gelden iets andere voorwaarden dan hierboven:

1. *U bent opgelicht met een tekstbericht (bijvoorbeeld via e-mail, sms of WhatsApp) of aan de telefoon om te betalen zonder dat u daar iets voor terugkrijgt. Dat kan bijvoorbeeld zijn voor een gift aan iemand die zich voordeed als uw kind, omdat een nepbank daar dringend om vroeg, voor een valse factuur of voor een valse aanmaning, zogenaamd van de overheid.*
2. *U hebt uiteindelijk betaald aan een persoon of een bedrijf dat u verder niet kent.*
3. *U hebt aan de oplichter betaald via uw bank, naar het IBAN van de oplichter, met een overboeking of een mobiel betaalverzoek (bijvoorbeeld met een Tikkie).*
4. *Uw betaling aan de oplichter is niet ouder dan 13 maanden.*
5. *Uw eigen IBAN én het IBAN van de oplichter zijn Nederlandse IBANs die beginnen met de letters NL.*
6. *U kunt de NAW van de oplichter zelf niet op een andere manier opzoeken of opvragen.*
7. *U hebt bij de politie al aangifte gedaan van deze oplichting. (..)*
8. *U hebt al geprobeerd om de betaling terug te krijgen van de oplichter maar dat is niet gelukt.*

Nadat uw bank uw aanvraag in behandeling heeft genomen, krijgt de vermeende oplichter eerst drie weken de gelegenheid om het bedrag vrijwillig aan u terug te betalen. Doet de oplichter dat niet binnen die drie weken dan mag uw bank zijn of haar NAW aan u verstrekken. (..)

Wanneer uw bank tijdens het afhandelen van uw aanvraag alsnog merkt dat ze u niet de gevraagde NAW kunnen geven, dan zal uw bank dat helder uitleggen. Uw bank kan bijvoorbeeld de NAW niet aan u geven wanneer het IBAN niet van een persoon blijkt te zijn maar van een bedrijf of organisatie die onbewust bij de zaak betrokken was en verder onschuldig is.

Hieronder zijn de relevante bepalingen opgenomen uit Algemene Verordening Gegevensbescherming

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(..)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.